

## KẾ HOẠCH

### Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2025

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030; Kế hoạch số 122/KH-SYT ngày 28/12/2024 của Sở Y tế về việc cải cách hành chính trong ngành Y tế năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 57/KH-SYT ngày 31/03/2025 của Sở Y tế tỉnh Bình Định về việc ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2025;

Trung tâm Y tế huyện Phù Cát xây dựng Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2025, cụ thể như sau:

#### I. MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU

##### 1. Mục tiêu chung

Tổ chức thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công (sau đây gọi tắt là đo lường hài lòng), gồm: dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng thường xuyên, góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, giúp các cơ sở y tế công lập xác định những vấn đề chưa hài lòng của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ để xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn, bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người.

##### 2. Mục tiêu cụ thể

- Thực hiện đo lường hài lòng tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập và trạm y tế xã, thị trấn theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công; kết quả đo lường hài lòng bảo đảm độ tin cậy, tính chính xác, phản ánh đúng thực chất, xác định được những vấn đề người dân chưa hài lòng; giúp cơ sở xác định vấn đề tồn tại, hạn chế để triển khai giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công.

- Công bố công khai chỉ số hài lòng về dịch vụ y tế công ở cấp huyện, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và trạm y tế xã, thị trấn.

- Góp phần công bố công khai chỉ số hài lòng về dịch vụ y tế công ở cấp tỉnh, ở các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và trạm y tế xã, phường, thị trấn.

##### 3. Chỉ tiêu

- Công bố tỷ lệ hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công ở cấp huyện năm 2025.

- Trung tâm Y tế huyện và 100% trạm y tế xã, thị trấn thực hiện đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế do đơn vị cung cấp có sử dụng kết quả đo lường triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ.

- Trung tâm Y tế huyện đã thực hiện đo lường hài lòng công khai kết quả trên trang tin điện tử của đơn vị hoặc tại trụ sở đơn vị.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập đạt tối thiểu 85%.

## II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

### 1. Phương pháp tiến hành

Thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại mục II Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024. Thông tin tóm tắt như sau:

Nội dung	Dịch vụ khám chữa bệnh	Dịch vụ tiêm chủng mở rộng
Đối tượng đo lường	<p>- Nội trú: Người bệnh (bao gồm sản phụ) thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc người chăm sóc người bệnh/sản phụ từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.</p> <p>- Ngoại trú: Người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ BHYT đồng ý tham gia.</p>	Phụ nữ mang thai đi tiêm phòng và người đưa trẻ đi tiêm chủng mở rộng đã sử dụng xong dịch vụ và đồng ý tham gia khảo sát.
Cỡ mẫu đo lường	Theo công thức tính cỡ mẫu một tỷ lệ trong nghiên cứu cắt ngang, có hiệu chỉnh theo quy mô cung cấp dịch vụ/ngày của từng cơ sở và tỷ lệ từ chối trả lời.	Theo số lượt tiêm/tháng.
Cách chọn mẫu	<p>- Nội trú: Chọn ngẫu nhiên hệ thống hoặc ngẫu nhiên đơn đối tượng để phỏng vấn tại khoa lâm sàng chọn để khảo sát (toàn bộ hoặc một số khoa trong một lần khảo sát).</p> <p>- Ngoại trú: Chọn mẫu thuận tiện hoặc ngẫu nhiên hệ thống.</p>	<p>- <math>\geq 50</math> lượt/tháng: Chọn ngẫu nhiên hệ thống theo hệ số k.</p> <p>- <math>&lt; 50</math> lượt/tháng: Chọn toàn bộ số người sử dụng dịch vụ.</p>
Tiêu chí đo lường	<p>- Nội trú: 36 tiêu chí theo 5 nhóm Chỉ số.</p> <p>- Ngoại trú: 31 tiêu chí theo 5 nhóm Chỉ số.</p>	32 tiêu chí theo 5 nhóm Chỉ số

Thời điểm tiến hành	Tối thiểu 1 lần/quý, mỗi lần khảo sát trong 1-2 tuần.	2 lần/năm, cách nhau 6 tháng: - Lần đầu: Tháng 3, 4; - Lần thứ 2: Tháng 9, 10.
Nhân lực thực hiện	- Thành viên mạng lưới QLCL; - Nhân viên Tổ Công tác xã hội, nhân viên Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ-Điều dưỡng, nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng và nhân viên các phòng chức năng khác; - Người bệnh/người chăm sóc người bệnh tự điền phiếu sau khi được hướng dẫn chi tiết. - Người thực hiện khảo sát khác.	- Nhân viên trạm y tế; - Nhân viên y tế thôn bản; - Cộng tác viên dân số; - Tình nguyện viên và các nhân viên khác có kỹ năng đo lường; - Người sử dụng dịch vụ tiêm chủng tự điền phiếu sau khi được hướng dẫn chi tiết.
Hình thức đo lường	Phỏng vấn trực tiếp, phát phiếu tự điền, tự trả lời trên các phương tiện công nghệ: điện thoại, máy tính bảng, máy tính để bàn, màn hình cảm ứng, ki-ốt khảo sát... được đăng tải trên trang thông tin điện tử.	
Mẫu phiếu khảo sát	- Nội trú: Mẫu phiếu số 1 - Ngoại trú: Mẫu phiếu số 2	Mẫu phiếu số 3

## 2. Cách xác định chỉ số và công bố chỉ số hài lòng

Thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại mục III Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024. Cụ thể:

### a) Chỉ số hài lòng ở cơ sở y tế

Xác định chỉ số hài lòng theo thành phần và chỉ số hài lòng chung:

- Chỉ số hài lòng theo từng thành phần: Xác định bằng tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và rất hài lòng theo từng thành phần chia cho tổng số người được khảo sát, phỏng vấn nhân với 100 (không bao gồm các trường hợp chọn phương án trả lời là: không sử dụng dịch vụ hoặc không có ý kiến).

- Chỉ số hài lòng chung: Là trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo thành phần của các đợt khảo sát **hoặc** xác định bằng tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và mức độ rất hài lòng chia cho tổng số người được hỏi (không bao gồm những người “không có ý kiến”) nhân với 100 của tất cả các đợt khảo sát trong năm.

### b) Công bố kết quả đo lường hài lòng

Công bố công khai, kịp thời chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công qua trang thông tin điện tử hoặc tại bảng tin của đơn vị.

- Các cơ sở y tế công lập tiến hành tự công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ do đơn vị cung cấp theo đợt khảo sát và định kỳ hằng năm.

- Trung tâm Y tế công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công và một số tỷ lệ theo chỉ tiêu tại Quyết định số 56/QĐ-BYT.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ-Điều dưỡng

- Xây dựng kế hoạch, triển khai đo lường và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công do đơn vị cung cấp theo quy định. Trên cơ sở kết quả đo lường hài lòng, triển khai các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ y tế công nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Huy động, đảm bảo nguồn lực để triển khai thực hiện đo lường hài lòng có hiệu quả, không lãng phí nguồn lực.

- Kế hoạch đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2025 gửi về Sở Y tế trước ngày 08/4/2025.

- Thực hiện công tác báo cáo như sau:

+ Báo cáo kết quả đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công và các vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng gửi về Sở Y tế trước ngày 10 tháng cuối quý.

+ Báo cáo kết quả cải thiện chất lượng sau đo lường hài lòng về Sở Y tế trước ngày 15 tháng cuối quý.

+ Tổng hợp, báo cáo việc công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế do đơn vị cung cấp; áp dụng giải pháp cải thiện chỉ số hài lòng của người dân của đơn vị trong năm 2025 gửi về Sở Y tế trước ngày 10/11/2025.

## **2. Khoa Kiểm soát bệnh tật**

- Chịu trách nhiệm hướng dẫn trạm y tế xã, thị trấn triển khai thực hiện đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng theo nội dung Kế hoạch này.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng và các vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng gửi về Sở Y tế: lần đầu gửi trước ngày 10/6/2025, lần hai gửi trước ngày 10/11/2025.

Đề nghị các khoa, phòng, trạm y tế xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công năm 2025 của Trung tâm Y tế huyện Phù Cát./.

### **Nơi nhận:**

- Sở Y tế (báo cáo);
- UBND huyện;
- Lãnh đạo TTYT;
- Các bộ phận trực thuộc;
- Trang TTĐT Trung tâm Y tế;
- Lưu: VT, KH-NV-ĐD.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Hữu Tài**